



Le **référentiel qualité** ELOÏSE

Pour les **organismes** d'**aide** à **domicile** de la **Loire**



Version 2 - 1er juin 2013





42 Loire Conseil général

INTRODUCTION

Depuis 2003, le Département vise à la professionnalisation et à la modernisation des métiers de l'aide à domicile.

Aussi, **le Conseil général de la Loire**, en lien avec ses partenaires, **l'UT42 de la DIRRECTE** (Unité Territoriale de la Loire de la DIrection Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi), la **CARSAT Rhône-Alpes** (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail) et les professionnels de l'aide à domicile, a élaboré un outil d'évaluation de la qualité du service rendu aux personnes fragilisées par la perte d'autonomie : ELOÏSE (Évaluation LOIre des SErvices à domicile).

La première version de ce référentiel a été validée en 2008.

Cette nouvelle version résulte de l'évolution des textes de référence, notamment le cahier des charges relatif à l'agrément et des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) éditées par l'Agence Nationale de l'Évaluation et de la Qualité des Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ANESM).

La version 2 du référentiel qualité ELOÏSE a pris en compte deux RBPP :

- La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre (Juillet 2008) ;
- Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile (Septembre 2009).

Un outil départemental d'évaluation de la qualité de service rendu à domicile

L'outil permet d'évaluer si l'organisme a défini et mis en œuvre des modalités d'organisation, d'encadrement et de coordination des interventions de façon à assurer une prestation de qualité.

Pour les organismes il est un moyen d'améliorer en continu la qualité.

Il est utilisé par les organismes d'aide à domicile dans le cadre de leur auto-évaluation.

Par ailleurs le Conseil général de la Loire, l'UT42 de la DIRECCTE et la CARSAT Rhône-Alpes organisent l'évaluation de tous les organismes d'aide à domicile ligériens avec ce référentiel.

Le principe de réciprocité des évaluations entre autorités compétentes et/ou financeurs est établi.

Champ d'application

Le référentiel qualité ELOÏSE s'applique aux services d'aide à domicile intervenant auprès de personnes en perte d'autonomie (personnes âgées et/ou handica-pées) en modes prestataire et mandataire, de statut public, privé associatif ou privé à but lucratif.

Les services autorisés par le Conseil général sont soumis, dans le cadre de la loi 2002-2 à des évaluations internes et externes. Ils doivent fournir au Conseil général les résultats de leurs évaluations comme suit :

- Une évaluation externe réalisée par un organisme habilité par l'ANESM tous les 7 ans et au moins 2 ans avant la date de renouvellement de l'autorisation.
- Une évaluation interne tous les 5 ans.

Le référentiel qualité ELOÏSE peut être utilisé dans le cadre des évaluations internes. Celui-ci ne répond cependant pas à lui seul aux exigences d'évaluation interne.

"Les services agréés par la DIRECCTE, non certifiés et non autorisés par le Conseil général doivent procéder à une évaluation externe réalisée par un organisme habilité par l'ANESM et ainsi transmettre aux services de la DIRECCTE les résultats au plus tard 9 mois avant la fin de l'agrément.
Les services agréés par la DIRECCTE et non autorisés par le Conseil général ne sont pas soumis à l'évaluation interne."

Documents de référence

- Loi du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- Loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne
- Arrêté du 26 Décembre 2011 : cahier des charges relatif à l'agrément
- Référentiel démarche qualité CARSAT - 2002
- Schéma départemental des personnes âgées
- Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles publiées par l'ANESM et applicables aux services d'aide à domicile

MODE D'EMPLOI

Généralités

1 - Les mots suivis d'un astérisque sont définis dans le lexique.

2 - Deux types d'exigences ont été identifiés :

- des exigences liées à la Définition du système d'organisation désignées par un **D**,
- des exigences liées à la Mise en œuvre opérationnelle des règles définies désignées par un **M**.

Modalités d'utilisation du référentiel qualité ELOÏSE

1 - Dans le cadre d'un organisme certifié et/ou labellisé (autre que le Label qualité Loire Services à Domicile), le contenu des rapports d'audit et/ou d'évaluation sera pris en compte. Ces derniers ainsi que les actions d'amélioration menées restent à disposition des autorités compétentes et/ou financeurs (UT42 de la DIRECCTE, Conseil général de la Loire, CARSAT Rhône-Alpes).

2 - La fréquence d'utilisation du Référentiel qualité ELOÏSE est fixée comme suit :
- une évaluation menée par le Conseil général tous les 4 ans,
- une auto-évaluation menée par les organismes d'aide à domicile tous les 5 ans.

3 - Pour les organismes multisites, seul un échantillon est évalué.
La méthode d'échantillonnage appliquée est la suivante :
a) 5<Siège + sites<36 : l'évaluation sera systématiquement effectuée auprès du siège + Vx sites (x étant le nombre de sites).
b) Siège + sites>36 : le nombre de sites évalués est calculé sur la base de 1/6 (cette méthode s'inscrit dans les prescriptions de la loi du 2 janvier 2002, dans le cadre du respect de la procédure "d'évaluation externe" qui doit être effective tous les 7 ans).

4 - Pour chaque exigence, une cotation moyenne doit être définie pour l'ensemble des modes d'intervention évalués (mandataire/prestataire). Dans la colonne "Commentaires de l'évaluateur", la cotation de chaque mode d'intervention doit être spécifiée. La moyenne doit correspondre à la somme de ces cotations divisée par le nombre de modes d'intervention.

5 - Certaines exigences sont découpées en plusieurs critères (exemples exigences n°6, 25, 150, etc...). La cotation finale est la moyenne arithmétique obtenue pour chacun des critères. Cette note globale est attribuée automatiquement par le système informatique.

6 - Les documents à produire après chaque évaluation sont les suivants :

- un Référentiel qualité ELOÏSE rempli par organisme évalué (exigences renseignées, tableaux et graphiques de synthèse). Dans le cas des multi-sites, chaque cotation finale est la moyenne arithmétique obtenue pour chacun des sites,
- un rapport de résultats suivant le modèle défini. Dans le cas des organismes multi-sites, un rapport global sera établi faisant la synthèse de l'ensemble des résultats obtenus sur les différents sites,
- un plan d'action (inclus dans le rapport de résultats) définissant les actions correctives à mener et à minima :

* une action d'amélioration pour toute exigence incontournable n'ayant pas obtenu la cotation minimum mentionnée ci dessus,
* une action prioritaire par chapitre (Démarche qualité / Déontologie / Ressources Humaines / Production de service / communication et coordination).



7 - Transmission et suivi des résultats

7-1 - Dans le cadre d'auto-évaluation les documents ci-dessus doivent être envoyés par l'organisme à l'UT42 de la DIRECCTE, au Conseil général de la Loire et à la CARSAT Rhône-Alpes.
Ces derniers se réservent le droit d'émettre un avis dans un délai de 2 mois.

7-2 - Dans le cadre d'une évaluation réalisée par le Conseil général, le référentiel qualité ELOÏSE complété et le rapport de résultats seront transmis dans un délai de 1 mois à l'organisme évalué, l'UT42 de la DIRECCTE et à la CARSAT Rhône-Alpes.

À réception des documents suscités, l'organisme d'aide à domicile concerné a alors 2 mois pour compléter le plan d'actions proposé et le transmettre à l'UT42 de la DIRECCTE, au Conseil général de la Loire et à la CARSAT Rhône-Alpes.

Ces derniers conservent la discrétion de réduire ce délai en cas de dysfonctionnement grave.



LABEL "QUALITÉ LOIRE SERVICES À DOMICILE"

Tout organisme d'aide à domicile qui s'engage dans la démarche qualité ELOÏSE et atteint le niveau de qualité requis, obtient le label : "Qualité Loire-Services à domicile"

Ce label ne pourra être obtenu et renouvelé qu'à la suite d'une évaluation réalisée par le Conseil général.

Le label "Qualité Loire Services à domicile" est délivré pour 4 ans par une commission d'attribution composée du Conseil général de la Loire, de l'UT42 de la DIRRECTE, de la CARSAT Rhône-Alpes et du CODERPA (Comité Départemental des Retraités et des Personnes Agées).

Sont étudiés le nombre de non conformités et la note moyenne obtenue.

Par ailleurs, le Label pourra être remis en cause suite à une auto-évaluation jugée insatisfaisante ou inexistante.

MISE À JOUR DU RÉFÉRENTIEL QUALITÉ ELOÏSE

Un Comité de pilotage est mis en place. Il est composé de représentants de l'UT42 de la DIRECCTE, du Conseil général de la Loire, de la CARSAT Rhône-Alpes et d'organismes d'aide à domicile. Il est animé par le chargé de mission qualité du Conseil général de la Loire.

Ses missions sont les suivantes :
- mettre à jour le Référentiel qualité ELOÏSE dès la réactualisation des documents de référence,
- apporter des améliorations à l'outil (modalités d'utilisation, forme, exigences...).

Le chargé de mission qualité du Conseil général de la Loire assure la veille documentaire et réunit le comité de pilotage dès que nécessaire. Néanmoins, le comité de pilotage se réunit au minimum une fois par an pour la révision de l'outil.

Toute modification est validée par le comité de pilotage.

GRILLE DE COTATION

Chaque cotation se lit horizontalement. Suivant la formulation des questions, choisir le type de réponse le plus adapté.
Attention : la progression se fait de gauche à droite (de A à E)

	E	D	C	B	A
Type 1	Non	-	-	-	Oui
Type 2	0	0,25	0,5	0,75	1
Type 3	Jamais	Rarement	Assez souvent	Régulièrement	Toujours
Type 4	Non commencé	En cours d'élaboration	Elaboré	Validé	Diffusé
Type 5	Non défini	En cours de réflexion	Validé	En cours de réalisation	Défini et mis en œuvre
Type 6	Pas du tout	Très peu	Partiellement	Beaucoup	Entièrement

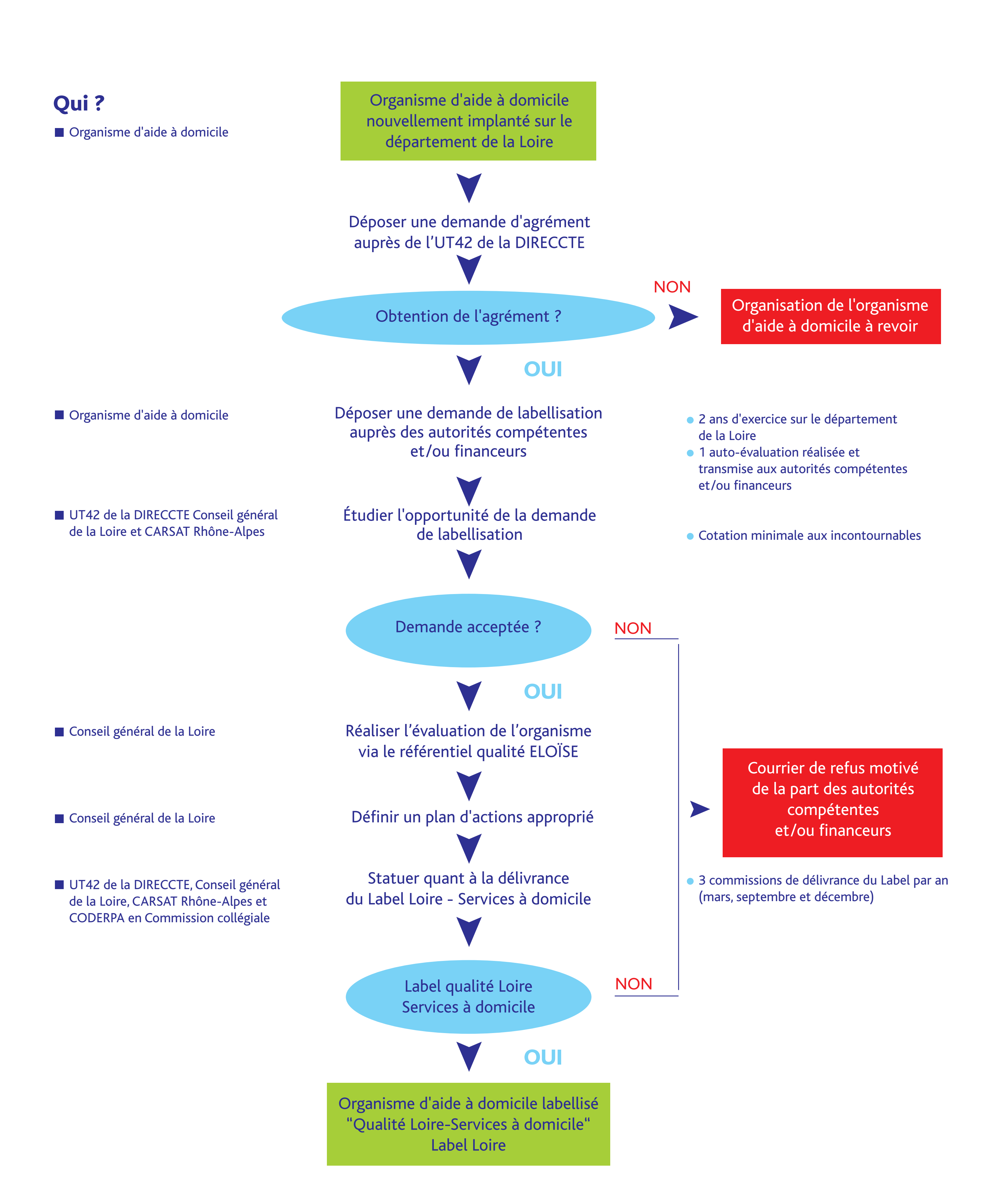
NA = Non Applicable
Toute exigence non applicable devra être justifiée par les organismes dans la colonne "Commentaires de l'auditeur".

33 exigences ont été définies comme étant représentatives de la qualité du service rendu (exigences dites incontournables et surlignées en rose).
Un coefficient multiplicateur de 5 a été appliqué à ces 33 exigences.
Par ailleurs, pour chacune de ces 33 exigences, un seuil minimal à atteindre a été identifié. Dans le cas où une cotation seuil n'est pas atteinte, le label Loire ne pourra être délivré.

Chapitres		N° des exigences Version 2 du 1er juin 2013	Cotation minimale
I-1 Management	Définition	2	A
	Définition	5	B
	Définition	24	C
	Définition	27	B
I-2 Amélioration de la Qualité	Mise en œuvre	43	A
	Mise en œuvre	44	A
	Mise en œuvre	48	A
	Mise en œuvre	52	A
	Mise en œuvre	53	A
	Mise en œuvre	55	A
	Mise en œuvre	60	C
	Mise en œuvre	61	A
I-3 Gestion documentaire	Définition	66	A
II-1 Déontologie	Mise en œuvre	77	A
II-2 Bientraitance, prévention et traitement de la maltraitance	Mise en œuvre	82	B
	Mise en œuvre	88	A
III-1 Recrutement	Mise en œuvre	96	B
III-2 Intégration et suivi du personnel	Mise en œuvre	107	A
III-3 Formation	Mise en œuvre	112	A
IV-2 Analyse de la demande	Définition	139	A
IV-3 Offre de service	Définition	146	B
	Mise en œuvre	148	A
	Définition	150	B
	Mise en œuvre	152	A
	Définition	153	B
	Mise en œuvre	155	A
	Mise en œuvre	156	A
IV-4 Préparation de l'intervention	Mise en œuvre	164	B
	Mise en œuvre	170	B
IV-5 Réalisation du service	Mise en œuvre	180	B
IV-6 Suivi de l'intervention	Mise en œuvre	188	B
	Mise en œuvre	191	A
V-2 Coordination	Mise en œuvre	199	B

LABEL LOIRE

La procédure d'obtention du label qualité Loire- Service à Domicile est la suivante :



SOMMAIRE DU RÉFÉRENTIEL

I - DEMARCHE QUALITÉ

1 - MANAGEMENT
1-1 Politique et Organisation
1-2 Responsabilités

2 - AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ
2-1 Questionnaires de satisfaction
2-2 Réclamations
2-3 Évaluations internes
2-4 Actions Correctives et préventives
2-5 Communication des résultats du système qualité

3 - GESTION DOCUMENTAIRE

II - DÉONTOLOGIE, MALTRAITANCE ET BIENTRAITANCE

1 - DÉONTOLOGIE

2 - BIENTRAITANCE, PRÉVENTION ET TRAITEMENT DE LA MALTRAITANCE
2-1 Bientraitance
2-2 Prévention et traitement de la maltraitance

III - RESSOURCES HUMAINES

1 - RECRUTEMENT ET EMBAUCHE
2 - INTÉGRATION ET SUIVI DU PERSONNEL
3 - FORMATION

IV - PRODUCTION DU SERVICE

1 - ACCUEIL
1-1 Se faire connaître
1-2 Assurer une permanence physique et téléphonique

2 - ANALYSE DE LA DEMANDE
2-1 Demande initiale
2-2 Évaluation de la demande

3 - OFFRE DE SERVICE
3-1 Proposition de service (Livret d'Accueil)
3-2 Devis
3-3 Contrat
3-4 Cas des prestations prescrites
3-5 Cas des SSIAD

4 - PRÉPARATION DE L'INTERVENTION

5 - RÉALISATION DU SERVICE

6 - SUIVI DE L'INTERVENTION

V - COMMUNICATION / COORDINATION

1 - COMMUNICATION
2 - COORDINATION

Pour chaque item indiquer 1 dans la case correspondant à votre choix , en référence à la grille de cotation. Si votre établissement n'est pas concerné par une question, indiquez 1 dans la case "NA" prévue à cet			Réponses						Cotation	Observations	Commentaires de l'évaluateur
	N°		A	B	C	D	E	NA	Total		
I - DEMARCHE QUALITÉ			0	0	0	0	0	0	0		
1. Management			0	0	0	0	0	0	0		
1-1 Politique et organisation			0	0	0	0	0	0	0		
D	**1**	Rédiger le projet institutionnel de l'organisme*							0	Exemples: projet associatif, projet d'entreprise... Exemple de contenu : - Référence aux statuts - CA, responsabilités, organisation de l'organisme - Affiliation à une fédération - Historique - Valeurs/ Missions - Références aux différentes chartes des droits et libertés/ droits de l'usager... - Références aux conventions collectives - Objectifs à long terme	
D	**2**	Rédiger un (des) projet(s) de service pour 5 ans maximum							0	Définir les modalités d'organisation, d'encadrement et de coordination des interventions* L'organisme tient compte des évolutions du contexte local social et médico-social (public, schéma départemental…) Exemple de contenu : - Objet et missions du service - Organigrammes (hirarchique/ fonctionnel) - Objectifs en cohérence avec les objectifs institutionnels - Moyens et modalités de fonctionnement - Objectif de prévention de la maltraitance*, de promotion de la bientraitance* et modalités de mise en oeuvre Consigne à l'évaluateur : le projet de service doit être construit évalué et réactualisé avec le concours des professionnels et des clients	
M	**3**	Mettre en œuvre le(s) projet(s) de service							0		
D	**4**	Rédiger le document unique d'évaluation des risques							0		
D	**5**	Actualiser au minimum chaque année le document unique d'évaluation des risques									
D	**6**	Définir, écrire et signer une politique qualité abordant les thèmes suivants :							**0**	Le Président et/ou le Directeur rédige la politique qualité	
		- *Déontologie**									
		- Satisfaction *clients**									
		- Adaptation de la *prestation**								L'organisme* tient compte des remontées d'information*	
		- Suivi de la qualité du service								L'organisme* privilégie la qualité du personnel, qualité de l'organisation	
		- Orientations à moyen terme									
		- Engagement de la direction								L'organisme* respecte les exigences du référentiel, assure l'adéquation entre objectifs et moyens mis en œuvre (humain, matériel, financier) et s'inscrit dans une démarche d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité.	
		Cas des *multi-sites**: respect de la charte qualité									
		Cas des *multi-sites**:Qualité de *prestation** identique dans chacun des *sites**									
D	**7**	Présenter la politique qualité à l'ensemble du personnel							0	L'organisme* privilégie la communication directe en s'appuyant sur les responsables, les réunions, affichage…	
D	**8**	S'assurer de la compréhension de la politique qualité par l'ensemble du personnel							0		
D	**9**	Cas des *multi-sites**: assurer un niveau de qualité de *prestation** égal sur chaque *site**							0	Consigne à l'évaluateur : Tenir compte des contraintes environnementales	
D	**10**	Cas des *multi-sites**: Rédiger une charte qualité							0	Les éléments de la charte qualité peuvent se retrouver dans la politique qualité, en particulier l'engagement de l'organisme* en terme de qualité de service sur plusieurs établissements.	
D	**11**	Définir, écrire et valider les engagements *clients**							0	Critères mesurables qui mettent en valeur des particularités de l'organisme* en terme de qualité de service.	
M	**12**	Mettre en oeuvre les engagements *clients**							0		
M	**13**	Mesurer la réalisation des engagements *clients**							0		
D	**14**	Définir, écrire et signer un ou plusieurs *objectifs qualité**							0	=Objectifs opérationnels à court terme (1 à 2 ans) en adéquation et cohérence avec les orientations définies dans la politique qualité.	
D	**15**	Définir et écrire les indicateurs de mesure correspondant à chaque objectif qualité							0		

Pour chaque item indiquer 1 dans la case correspondant à votre choix , en référence à la grille de cotation.

Si votre établissement n'est pas concerné par une question, indiquez 1 dans la case "NA" prévue à cet

	N°		Réponses A	B	C	D	E	NA	Cotation Total	Observations	Commentaires de l'évaluateur
M	16	Mettre en oeuvre les *objectifs qualité**							0		
M	17	Mesurer la réalisation des *objectifs qualité**							0	Consigne à l'évaluateur : prendre en compte les indicateurs	
D	18	Réviser périodiquement la politique, les engagements *clients** et les *objectifs qualité**							0	Exemples : revue de direction, commission (1/an)...	
D	19	Définir les modes de communication de la politique qualité, les engagements *clients** et des *objectifs qualité**							0		
D	20	Présenter au personnel les engagements *clients** et *objectifs qualité** qui le concernent							0	L'organisme* privilégie la communication directe en s'appuyant sur les responsables, les réunions, affichage…	
M	21	Diffuser la politique, les engagements *clients** et les *objectifs qualité** auprès des personnels							0		
M	22	Diffuser la politique, les engagements *clients** et les *objectifs qualité** auprès des *clients**							0		
M	23	Diffuser la politique, les engagements *clients** et les *objectifs qualité** auprès des partenaires							0		
D	24	Rédiger un *règlement de fonctionnement**							0		
D	25	Rédiger un *manuel qualité** comportant au minimum:							**0**		
		- une synthèse des différents *processus** du système qualité									
		- un identifiant de l'organisme*									
		- un titre									
		- une date d'application									
		- un n° de révision									
		- une pagination									
		- un responsable de la mise en œuvre									
M	26	Mettre à disposition le *manuel qualité**									
1-2 Responsabilités			0	0	0	0	0	0	0		
D	27	Définir et écrire l'organigramme de l'organisme*								Hiérarchique et fonctionnel Cas des *multi-sites** : possibilité de rédiger un organigramme par *site**	
M	28	Mettre l'organigramme à disposition des salariés							0		
M	29	Mettre l'organigramme à disposition du *client**							0		
D	30	Ecrire l'ensemble des fiches de postes de l'organisme*							0	Au minimum, identification du poste, missions, particularités de la fonction et compétences requises, responsabilités en matière de qualité de service. Consigne à l'évaluateur : les fiches de poste du personnel mandataire ne sont pas obligatoires.	
D	31	Tenir le personnel informé de l'organisation et de la politique adoptées par l'organisme*							0	Sources possibles : projet institutionnel, projet de service, politique qualité,objectifs, organigramme…	
D	32	Désigner une personne chargée de la qualité							0		
D	33	Cas des *multi-sites** : Désigner un *référent qualité** par *site**							0	Responsable de l'application des procédures, de la transmission des informations	
D	34	Cas des *multi-sites**: Tenir à jour une liste des responsables de *sites**							0	Exemple :Nom du *site**, Nom, fonction et coordonnées du responsable	
M	35	Cas des *multi-sites**: Coordonner le réseau des *référents qualité**							0		
2. Amélioration de la qualité			0	0	0	0	0	0	0		
2-1 Questionnaires de satisfaction			0	0	0	0	0	0	0		
D	36	Définir et écrire la procédure de gestion des questionnaires de satisfaction							0	2 questionnaires: un relatif à l'accueil du nouveau *client**, un relatif à la réalisation de la *prestation**	
D	37	Etablir un modèle de q*uestionnaire de satisfaction- Accueil nouveau client** :							**0**	Exemples :Laisser la possibilité au client* ou à son représentant de mentionner son nom Préférer les questions fermées pour faciliter les analyses	
		- Visites d'évaluation du besoin								Exemples : Modalités, utilité	
		- Accessibilité à l'organisme*								Exemples : Accessibilité téléphonique et physique, disponibilité…	
		- Informations générales fournies sur l'organisme*								Exemples : Livret d'accueil, plaquette d'information, explication orale	
		- Qualité de l'accueil								Exemples : Horaire, convivialité et compétence personnel, délais d'attente…	
		- Communication du nom et des coordonnées de la personne chargée, au sein de l'organisme*									
		- Qualité d'écoute et de compréhension de la demande par l'organisme*									
		- Respect du choix et mode de vie du client									

		Pour chaque item indiquer 1 dans la case correspondant à votre choix , en référence à la grille de cotation. Si votre établissement n'est pas concerné par une question, indiquez 1 dans la case "NA" prévue à cet	Réponses						Cotation	Observations	Commentaires de l'évaluateur
	N°		A	B	C	D	E	NA	Total		
M	38	Diffuser le *questionnaire Accueil à chaque nouveau client** ou son représentant au plus tard 8 jours après la 1ère *intervention**							0	Consigne : les *intervenants** à domicile ne peuvent pas aider le *client** à remplir le questionnaire	
D	39	Etablir un modèle de *questionnaire prestation de service**							0	Exemples : Laisser la possibilité au *client** ou à son représentant de mentionner son nom Préférer les questions fermées pour faciliter les analyses	
		- Capacité de l'organisme*								Exemples : - Possibilité d'intervenir 7j/7 - Jours et heures d'*intervention** définis dans le contrat passé entre le *client** et l'organisme - Gestion des remplacements prévisibles et imprévisibles	
		- Capacité à prendre en compte l'évolution du besoin et à proposer des solutions correspondantes								Exemples : *remontées d'informations** des *intervenants** et autres acteurs vers la personne en charge du suivi de l'*intervention**, ré-évaluation, capacité à réorienter vers un autre service si nécessaire	
		- Qualité de l'*intervention**								Exemples : Qualité et efficience du travail réalisé, compétence et savoir être du ou des *intervenants**, respect des horaires, *discrétion**…	
		- Disponibilité du personnel administratif et de la personne en charge du suivi de la *prestation**									
		- Coordination entre les différents acteurs intervenant au domicile								Interne : entre les intervenants* à domicile d'un même organisme* Externe : entre intervenant* et les autres acteurs	
		- Proposition d'amélioration									
		- Respect du choix et mode de vie du client									
M	40	Diffuser le *questionnaire prestation de service** à chaque *client** ou à son représentant en fin de *prestation** ou au minimum annuellement pour les *prestations** longues							0	Consigne : les *intervenants** à domicile ne peuvent pas aider le *client** à remplir le questionnaire	
M	41	Relever et traiter chaque *réclamation** formulée sur les questionnaires							0	Voir *processus** lié au traitement des *réclamations**	
D	42	Etablir un outil d'analyse des *questionnaires de satisfaction*							0	Exemple : Gestion informatique ou manuelle	
M	43	Effectuer une analyse des Questionnaires Accueil- nouveau client et *prestation de service* site* par site** au moins 1 fois par an							0	L'organisme* saisit et définit des axes prioritaires Les analyses peuvent être faites par le siège* ou par le site* lui-même	
M	44	Cas des *multi-sites** : Effectuer une analyse générale de l'ensemble des *questionnaires* Accueil-nouveau client et *prestation de service** de l'ensemble des *sites** au moins 1 fois par an							0	Ceci implique que le *siège** recueille et analyse les données de chaque *site**	
2-2 Réclamations*			0	0	0	0	0	0	0		
D	45	Définir et écrire la procédure de gestion des *réclamations**							0		
D	46	Etablir un outil d'enregistrement et de traitement des *réclamations** comportant au minimum :							0		
		- Date d'enregistrement									
		- Identifiant de l'émetteur									
		- Motif de la *réclamation**									
		- identifiant de la personne qui traite la *réclamation**									
		- Réponse apportée, date de réponse									
M	47	Enregistrer chaque *réclamation**							0	L'organisme* tient compte des réclamations* écrites et orales	
M	48	Traiter chaque *réclamation**							0		
M	49	Préciser à l'emetteur de la *réclamation**,le nom de l'interlocuteur en charge du dossier et le délai de traitement prévisible de la *réclamation** (cas d'une réponse différée)							0		
M	50	Adresser à l'émetteur d'une *réclamation** écrite une réponse sous 15 jours ouvrés.							0	Consigne : Au moins une réponse d'attente	
D	51	Etablir un outil d'analyse de l'ensemble des *réclamations**							0	Exemple : Gestion informatique ou manuelle	
M	52	Effectuer une analyse des *réclamations* site* par site** au moins 1 fois par an							0	L'organisme* saisit les réclamations*, les classe par thème et définit des axes prioritaires. Les analyses peuvent être faites par le siège* ou par le site* lui-même	
M	53	Cas des *multi-sites** : Effectuer une analyse générale de l'ensemble des *réclamations** de l'ensemble des *sites** au moins 1 fois par an							0	Ceci implique que le *siège** recueille et analyse les données de chaque *site**	
2-3 Evaluation interne*			0	0	0	0	0	0	0		
D	54	Définir les modalités d'évaluation interne*							0	Voir RBPP* relative à l'évaluation interne* Sources d'informations à exploiter : rapport d'évaluation interne*	
M	55	Réaliser les évaluations internes* et rédiger les rapports de résultats							0		

	N°	Pour chaque item indiquer 1 dans la case correspondant à votre choix , en référence à la grille de cotation. Si votre établissement n'est pas concerné par une question, indiquez 1 dans la case "NA" prévue à cet	Réponses A	B	C	D	E	NA	Cotation Total	Observations	Commentaires de l'évaluateur
2-4 *Actions correctives* et préventives*			0	0	0	0	0	0	0		
D	56	Définir et écrire la procédure de gestion des *actions correctives* et préventives*							0		
D	57	Etablir un outil d'enregistrement et de traitement des *actions correctives* et préventives* comportant au minimum :							0	Exemple : Enregistrement manuel ou informatique	
		- Date d'enregistrement									
		- Identification de l'action									
		- Causes identifiées									
		- Définition des plans d'actions									
		- identifiant de la personne chargée de la mise œuvre									
		- Vérification de l'efficacité (exemple : indicateurs)									
D	58	Choisir les actions à mener							0	L'organisme* tient compte des axes prioritaires issus des analyses des réclamations*, des conflits et des questionnaires de satisfaction, des dysfonctionnements* des remontées d'information*, des résultats des audits* internes, idées d'amélioration... Exemples : revue de direction (1/an), commission, CA… Cas des multi-sites* : Le siège* peut imposer des actions à mener sur tout site.	
M	59	Enregistrer les *actions correctives* et préventives* choisies							0		
M	60	Mettre en place les *actions correctives* et préventives* choisies							0		
D	61	Suivre les actions décidées de façon régulière							0	Exemples : revue de direction, commission(1/an)	
2-5 Communication des résultats du système qualité			0	0	0	0	0	0	0		
D	62	Définir et écrire les modes de communication des résultats du système qualité							0	Sources d'informations à exploiter : * Analyse des *réclamations**, * Résultats des questionnaires de satisfaction, * Bilan des *objectifs qualité**, * Politique qualité, * Bilan des *actions correctives**, * Résultats des *audits** internes/ externes.	
M	63	Communiquer les principaux résultats du système qualité aux salariés							0		
M	64	Communiquer les principaux résultats du système qualité aux *clients**							0		
3. Gestion documentaire			0	0	0	0	0	0	0		
D	65	Définir et écrire la procédure de gestion documentaire contenant au minimum les informations suivantes :							0	Exemples : dans une procédure, le *manuel qualité**….	
		- rédaction et identification des documents									
		- mise à jour des *documents qualité**									
		- classement des *documents qualité**									
		- Contenu et classement des dossiers *clients**								Exemple : Check-liste des documents constitutifs du dossier *client**	
		- diffusion des *documents qualité**									
		- archivage des *documents qualité** et des dossiers *clients**								Consigne : Durée d'archivage au minimum pendant 2 ans ou selon les exigences légales et contractuelles	
D	66	Etablir et tenir à jour la liste des *documents qualité** comportant au minimum pour chaque document :							0		
		- titre									
		- date d'application									
M	67	Cas des *multi-sites** : gérer le système documentaire au niveau du *siège**							0		
D	68	Désigner un responsable de la mise en œuvre de la gestion documentaire							0		
M	69	Vérifier que les *documents qualité** comportent au minimum :							0	Possibilité de codifier les *documents qualité** et d'indiquer un numéro de version	
		- un identifiant									
		- un titre									
		- une date d'application								Consigne : vérifier l'utilisation de la dernière version des documents qualité	
		- une pagination									

	N°	Pour chaque item indiquer 1 dans la case correspondant à votre choix , en référence à la grille de cotation. Si votre établissement n'est pas concerné par une question, indiquez 1 dans la case "NA" prévue à cet	Réponses A	B	C	D	E	NA	Cotation Total	Observations	Commentaires de l'évaluateur
		II - DÉONTOLOGIE, MALTRAITANCE* ET BIENTRAITANCE*	0	0	0	0	0	0	0		
		1. *Déontologie**	0	0	0	0	0	0	0		
D	70	Rédiger la *déontologie** en matière de :							0	La déontologie doit être le résultat d'une réflexion collective	
		● Comportement relatif au respect : - des *droits fondamentaux** - des biens - des espaces, de la vie privée et de l'intimité - de la *confidentialité** - de la culture - du choix de vie - de l'intégrité de la personne - de la dignité - de la sécurité - du libre accès du client à son dossier								Consigne : Interdiction aux *intervenants** de recevoir des bénéficiaires toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds de bijoux ou valeurs	
		● *Prestation** personnalisée selon une approche globale de la personne en respectant le principe d'ajustement continu : - Evaluation des besoins (exprimés ou latents) - Une offre de service adaptée et élaborée en concertation avec le *client** - Une coordination entre les différents acteurs								L'organisme* s'assure de l'adéquation entre les besoins de la personne et les moyens mis en œuvre par l'organisme*	
		● Prévention et signalement de la maltraitance*								L'organisme* priviligie l'information du client et la formation adaptée des intervenants*	
		● Relation triangulaire (*client**, *intervenant**, structure)								L'organisme* désigne un référent du client	
D	71	Définir la méthode de diffusion de la *déontologie**							0		
M	72	Diffuser la *déontologie** aux *clients**							0	Exemple : Possibilité d'un support spécifique pour le client	
M	73	Diffuser la *déontologie** aux salariés, bénévoles, administrateurs							0	Exemple : Possibilité d'un support spécifique pour le salarié	
D	74	Formaliser les responsabilités liées au traitement de la situation de maltraitance*							0	Exemples : Fiches de poste, protocole, règlement de fonctionnement, déontologie	
D	75	S'assurer de la bonne compréhension des encadrants sur leurs rôles et missions liés à la prévention, repérage, signalement et traitement de la maltraitance*							0	Exemples : projet associatif, entretien individuel d'évaluation, déontologie	
M	76	Garantir l'écoute d'un salarié en difficulté pour prévenir la maltraitance*							0	- L'encadrement dispose des moyens et outils nécessaires pour identifier et traiter les difficultés - L'encadrement est disponible pour les salariés - Une réponse doit être apportée en mobilisant les ressources internes ou en orientant vers des personnes ou dispositifs extérieurs	
M	77	Traiter les manquements à la *déontologie**							0	*Consigne à l'évaluateur : analyse des réclamations*, mesures disciplinaires, signalements, vigilance particulière vis-à-vis du traitement des cas de maltraitance*...*	
		2. Bientraitance*, prévention et traitement de la maltraitance*	0	0	0	0	0	0	0		
		2.1 Bientraitance*	0	0	0	0	0	0	0		
M	78	Respecter les droits et les choix du client concernant sa propre vie							0	S'adapter autant que faire ce peut au mode et au rythme de vie du client (trouver un équilibre entre le risque encourru et autonomie) Consigne à l'évaluateur : se référer aux résultats des questionnaires de satisfaction Reccueillir l'avis du client au cours d'entretiens (par exemple)	
M	79	Apporter une réponse appropriée au refus ou à la non adhésion de l'usager							0	Consigne à l'évaluateur : reccueillir les pratiques des salariés (encadrants et intervenants)	
M	80	Informer les usagers et les professionnels sur les mesures à prendre pour garantir le bien être physique de l'usager							0		
M	81	S'assurer que les professionnels identifient les risques encourus par l'usager et en informent l'entourage							0		
M	82	Sensibiliser les professionnels sur le sens de leur mission et les conséquences de leurs pratiques							0	Exemples : entretiens d'évaluation, compte rendu de réunion, formation... Consigne à l'évaluateur : vérifier que les intervenants connaissent leurs missions et leurs limites (savoir, savoir être, savoir faire)	
		2.2 Prévention et traitement de la maltraitance*	0	0	0	0	0	0	0		
D	83	Définir les situations particulièrement à risque en matière de maltraitance*							0	Exemples : fiche de vigilance/Guide de la gestion des risques de maltraitance* à domicile	
D	84	S'assurer que l'encadrement connaisse les risques et les outils de détection des situations de maltraitance*							0		
D	85	Instituer des lieux d'échange							0		
D	86	Définir et écrire une procédure de gestion des maltraitances* commises par des professionnels ou par des proches du client							0	Appliquer le principe de précaution dès lors qu'un client est concerné Répondre au chapitre IV de la RBPP* "Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile"	
M	87	Enregistrer les faits de violence et de maltraitance*							0	Tous les cas de maltraitance* supposés ou avérés doivent être enregistrés	
M	88	Apporter un traitement adapté à la gravité des faits de violence et de maltraitance*							0	Respecter le principe du contradictoire et réaliser une analyse distanciée	
M	89	Effectuer une fois par an une analyse générale des faits de violence et de maltraitance*							0		
		III - RESSOURCES HUMAINES	0	0	0	0	0	0	0		
		1. Recrutement et embauche	0	0	0	0	0	0	0		
D	90	Définir et écrire une procédure de recrutement							0		
M	91	Conduire un entretien d'embauche							0	L'organisme* fait mener l'entretien par une personne habilitée. Aborder et apprécier les réactions des encadrants par rapport à la maltraitance*	
M	92	Vérifier l'expérience et les aptitudes du candidat.							0		
M	93	Vérifier la validité des diplômes professionnels exigés du candidat retenu.							0		
M	94	Etablir et remettre un contrat de travail et ses avenants éventuels							0	L'organisme* effectue les formalités administratives obligatoires	
D	95	Présenter l'organisme*							0	Exemples : fiche de poste, *manuel qualité**, *projet de service…*	

Pour chaque item indiquer 1 dans la case correspondant à votre choix , en référence à la grille de cotation. Si votre établissement n'est pas concerné par une question, indiquez 1 dans la case "NA" prévue à cet			Réponses						Cotation	Observations	Commentaires de l'évaluateur
	N°		A	B	C	D	E	NA	Total		
M	96	Remettre la fiche de poste							0		
2. Intégration et suivi du personnel			0	0	0	0	0	0	0		
D	97	Définir et écrire une procédure d'intégration des nouveaux embauchés							0	Exemples : présentation de l'organisme*, livret d'accueil du nouveau salarié, manuel qualité*, tutorat*, formation, prévention et gestion de la maltraitance*…	
M	98	Remettre les informations nécessaires à l'accueil et l'intégration du nouveau salarié							0	Exemple : livret d'accueil du nouveau salarié qui fera référence aux lois régissant l'activité du secteur de l'aide à domicile	
M	99	Mettre en place un *tutorat** pour les *intervenants** à domicile nouvellement embauchés							0	Consigne : Le *tutorat** est réalisé soit par un *intervenant**, le responsable hiérarchique…	
M	100	Mettre en place des réunions regroupant les *intervenants** à domicile							0	L'organisme privilégie au moins 1 réunion par an Favoriser les rencontres et les échanges afin de garantir le lien et de soutenir les professionnels (exemple: dispositif d'analyse des pratiques)	
M	101	Proposer à l'intervenant un accompagnement ponctuel approprié en cas d'événement difficile							0		
D	102	Définir et écrire une procédure de suivi du personnel							0	Consigne à l'évaluateur : entretiens d'évaluation. Evaluation régulière, réunions, temps d'échanges….	
D	103	Cas des *multi-sites** : le *siège** définit et gère le système d'évaluation des responsables de *site**							0		
D	104	Etablir un modèle pour conduire l'entretien professionnel individuel							0		
M	105	Conduire un entretien professionnel individuel (par le responsable hiérarchique)							0	L'organisme* tient compte de la législation en vigueur concernant le contenu et le rythme	
M	106	Etablir une synthèse de l'entretien professionnel individuel							0		
M	107	Remettre au salarié un exemplaire de la synthèse signée par les deux parties							0		
3. Formation			0	0	0	0	0	0	0		
M	108	Recueillir les informations nécessaires à l'élaboration du plan de formation annuel							0	En fonction des besoins et des souhaits des salariés, de la politique de l'organisme*, des besoins externes, du budget…	
D	109	Etablir un plan de formation annuel							0	La thématique de la maltraitance* doit figurer dans le plan de formation annuel de manière pluridisciplinaire (intervenant, administratif, bénévoles…)	
M	110	Mettre en place un plan de formation annuel du personnel							0		
D	111	Cas des *multi-sites** : définir et gérer la formation des responsables de *site** au niveau du *siège**							0		
M	112	Suivre la réalisation du plan de formation annuel							0	Analyser les écarts entre la prévision et la réalisation du plan de formation et actualiser le plan de formation	
M	113	Tenir à jour l'historique des formations suivies par chaque personnel							0		
IV - PRODUCTION DE SERVICE			0	0	0	0	0	0	0		
1. Accueil			0	0	0	0	0	0	0		
D	114	Définir et écrire la procédure d'accueil							0		
1-1 Se faire connaître			0	0	0	0	0	0	0		
D	115	Réaliser un document de présentation de l'organisme*							**0**	Mode *d'intervention** : prestataire/ mandataire/ intérimaire	
		- Nature de la *prestation** offerte									
		- Modes d'intervention* proposés par l'organisme*									
		- Public concerné									
		- Coordonnées de l'organisme*									
D	116	Actualiser le document de présentation de l'organisme*							0		
M	117	Mettre à disposition le document de présentation de l'organisme*							0		
M	118	Afficher les tarifs des *prestations** proposées dans les lieux d'accueil du public							0		
M	119	Mettre à disposition un livret d'accueil au moins pour consultation dans les lieux d'accueil du public							0		
D	120	Signaler de façon visible à l'extérieur des locaux:							**0**	Exemples : Enseignes, signalétique	
		- Raison Sociale									
		- Coordonnées téléphoniques et télématiques									
		- Jours et heures d'ouverture									
1-2 Assurer une permanence d'accueil physique et téléphonique			0	0	0	0	0	0	0		
D	121	Identifier la (les) personne(s) qui assure(nt) l'accueil							0	Exemples : Nom de l'organisme, nom et/ou prénom du personnel Outils: badge/ chevalet	
M	122	Se présenter au téléphone							0		
D	123	Organiser le service Accueil :							**0**	Exemple : Fiches de poste	
		- Définir les horaires d'accueil (accueil téléphonique minimum 5 jours sur 7, 7 heures par jour)									
		- Affecter le personnel au poste de l'accueil									
		- Définir les missions du poste en donnant la priorité aux tâches d'accueil									
D	124	Définir les règles de comportement du personnel : - Savoir être - Politesse - *confidentialité** - *discrétion**							0	Sources possibles : *déontologie**, règlement de fonctionnement, contrat de travail	
M	125	Respecter les règles de comportement							0	Consignes à l'évaluateur : résultats des questionnaires de satisfaction, observation des pratiques du chargé d'accueil	
M	126	Informer le *client** du temps d'attente et/ ou lui proposer une solution alternative							0		
M	127	Enregistrer sur un document approprié chaque contact relatif à : - un dossier de prise en charge - une demande de renseignement							0	Exemples : *clients**, entourage, partenaires sociaux et médico-sociaux	
D	128	Organiser l'orientation du *client** :							**0**	Exemples : annuaires, accès internet, coordonnées des partenaires sociaux et médico-sociaux…	
		- A l'intérieur de l'organisme*									
		- Vers un autre organisme*									
M	129	Orienter vers l'interlocuteur compétent et disponible							0		
M	130	Dans le cas contraire, proposer au client un rendez vous ou le rappeler en indiquant le délai							0		
M	131	En cas de non prise en charge par l'organisme*							0		
D	132	Organiser un accueil téléphonique en dehors des heures d'ouverture du service, par un message indiquant :							**0**		
		- Raison Sociale									
		- Heures d'ouverture									
		- la possibilité de laisser un message									
		- Cas des SSIAD : le numéro d'appel en cas d'urgence									
M	133	Relever les messages du répondeur							0		
M	134	Transmettre les messages à la personne compétente							0		

Pour chaque item indiquer 1 dans la case correspondant à votre choix , en référence à la grille de cotation.

Si votre établissement n'est pas concerné par une question, indiquez 1 dans la case "NA" prévue à cet

	N°		Réponses A	B	C	D	E	NA	Cotation Total	Observations	Commentaires de l'évaluateur
2. Analyse de la demande			0	0	0	0	0	0	0		
D	135	Définir et écrire la procédure d'analyse de la demande							0		
2-1 Demande initiale*			0	0	0	0	0	0	0		
D	136	Donner les moyens pour assurer le respect de la *confidentialité**							0	Exemples : Locaux, aménagements, sensibilisation du personnel (voir *déontologie*)*	
M	137	Assurer le respect de la *confidentialité**							0		
M	138	Enregistrer sur un document approprié la demande initiale							0	L'organisme* privilégie l'écoute, la 1ère évaluation, la reformulation et la régulation tout en prenant en compte les droits et les choix du client	
2-2 Evaluation de la demande			0	0	0	0	0	0	0		
D	139	S'assurer que l'évaluation individualisée des besoins du *client** soit effectuée au domicile							0	Visite à domicile facultative en cas de prestation* ponctuelles et/ou sans difficulté particulière, ou de prescription particulière	
M	140	Recueillir les informations nécessaires à l'élaboration du contenu de *l'intervention**							0	Sources : appréciation de l'environnement, des conditions de vie du *client**, prise en compte d'une fiche *d'intervention** détaillée transmise par un tiers demandeur et informations liées à la prévention des risques	
M	141	Convenir avec le client* du contenu et des modalités de l'intervention*, en s'appuyant sur les besoins du client* et sur les compétences et moyens de l'organisme*							0	Adapter la méthodologie *d'intervention** au *client** (faire à la place, aider à faire, faire faire..) Pour la CARSAT : demander une prise en charge en priorité pour les personnes en perte d'autonomie Les compétences des intervenants mis en place doivent correspondre aux besoins identifiés	
M	142	Renseigner le dossier de prise en charge de l'organisme*							0	Dans le cas où *l'organisme** de maintien à domicile initie la demande de prise en charge	
M	143	Constituer le dossier *client**							0	= Enregistrement des données de l'évaluation L'organisme* met à jour le dossier financeur et le dossier client* (papier et informatique)… Consigne à l'évaluateur : vérifier que les dossiers clients sont complets et respectent la règle établie dans la gestion documentaire	
3. Offre de service			0	0	0	0	0	0	0		
D	144	Définir et écrire la procédure de contractualisation (proposition de service, devis, contrat)							0		
D	145	Ecrire la liste des documents à laisser au *client**							0		
3-1 Proposition de service			0	0	0	0	0	0	0		
D	146	Constituer le *livret d'accueil**							**0**		
		- Les nom, dénomination sociale, statut, coordonnées et moyens d'accès de l'organisme*									
		- Les éventuelles antennes et permanences									
		- Les engagements clients									
		- La nature des prestations* proposées par l'organisme*									
		- Les modes d'intervention* proposés par l'organisme*								Consigne : Définition, description et comparaison (avantages/ inconvénients)	
		- La zone d'intervention de l'organisme*									
		- Les heures d'ouverture et les enventuelles astreintes									
		- Les tarifs								Préciser conditions éventuelles	
		- Les modes de financement possibles et les démarches à effectuer								Exemples : Enoncé des dispositions en vigueur, prise en charge totale, partielle ou nulle, avantages fiscaux…	
		- Les formalités administratives d'admission, de prise en charge, d'accompagnement des clients									
		- Les fonctions des *intervenants**								Exemples : Compétences, qualification	
		- La référence à la convention collective appliquée									
		- Les règles éthiques et déontologiques de l'organisme*								L'organisme* tient compte des chartes et conventions en vigueur applicables à tout public.	
		- Les modalités de remplacement de *l'intervenant* en cas d'absence								Absences prévisibles et imprévisibles	
		- Les conditions spécifiques *d'intervention** permettant d'assurer la continuité de service si nécessaire								Vacances, week-end, jours fériés, sorties d'hospitalisation…	
		- Les modes d'évaluation de *l'intervention** (adéquation du plan d'aide et des besoins)								Consigne : Préciser la périodicité et les outils (visites, enquêtes…)	
		- Les modalités de coordination en interne et en externe, avec les autres intervenants du secteur médico-social (appartenance éventuelle à un réseau).								Exemples : Fédérations nationales ou locales, réseaux de santé.	
		- La possibilité pour l'organisme*									
		- Les conditions de facturation des *prestations**									
		- Les modalités d'expression des *clients** notamment au travers d'enquête de satisfaction									
		- L'engagement de l'organisme*									
		- Les recours possibles en cas de litiges									
		- La liste des personnes qualifiées pour aider le *client** à faire valoir ses droits								Consigne à l'évaluateur : cette liste est établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le président du Conseil Général (Aujourd'hui le département de la Loire n'a pas établi cette liste)	
		- Référence aux lois régissant le secteur de l'aide à domicile									
D	147	Cas des SSIAD : Constituer le livret d'accueil							**0**		
		- Les règles éthiques et déontologiques de l'organisme*									
M	148	Remettre le *livret d'accueil** au *client**							0		
M	149	Expliquer le contenu du *livret d'accueil** au *client**							0		
3-2 Devis			0	0	0	0	0	0	0		
D	150	Etablir un modèle de devis							**0**		
		- Les nom, dénomination sociale, et coordonnées de l'organisme*									
		- La date de rédaction,									
		- Le nom du *client**,									
		- Le lieu d'exécution de la *prestation**,									
		- L'objet/la nature de la *prestation**,								Exemples : entretien domestique, entretien du linge, aide au repas, aide à la toilette, accompagnement social, courses…	
		- Les modes d'*interventions** retenus,									
		- La fréquence, la quantité prévue ou accordée (nombre d'heures et de passages)								Exemple : Jour, semaine, mois (ex: 2 heures 3 fois par semaine soit 24 heures par mois)	

	N°	Pour chaque item indiquer 1 dans la case correspondant à votre choix , en référence à la grille de cotation. Si votre établissement n'est pas concerné par une question, indiquez 1 dans la case "NA" prévue à cet	Réponses A	B	C	D	E	NA	Cotation Total	Observations	Commentaires de l'évaluateur
		- Les plages horaires de l'*intervention** envisagées, la durée de la *prestation** ou une période précise (durée déterminée ou indéterminée),									
		- Le prix unitaire ou forfaitaire : * sans prise en charge financière, * avec éventuellement une prise en charge financière (avec la mention "sous réserve de la confirmation des tarifs réglementaires en vigueur et de l'accord de(s) organisme*									
		- Le prix total, sur une base mensuelle moyenne estimée : * sans prise en charge financière ; * avec éventuellement une prise en charge financière, (avec la mention "sous réserve de la confirmation des tarifs réglementaires en vigueur et de l'accord de(s) organisme*								Consigne : Si cotisation (ou adhésion), la mentionner. CARSAT: elle doit être facultative et symbolique (<20€)	
		- Une information claire sur le prix à payer en cas de non-prise en charge ou de refus (total ou partiel) notifié après le début de l'*intervention**,									
		- Les modalités de paiement,									
		- Le rythme des facturations,									
		- les modalités de révision des tarifs									
		- La durée de validité du devis									
		- Si le devis est signé au domicile du client*, insérer un bordereau de rétractation.								Indiquer clairement "Pour toute proposition de service faite à l'occasion d'une visite à domicile et qui dépasse l'objet de la *demande initiale**, le *client** dispose d'un délai de 7 jours de rétractation (art L 121-21 du Code de la Consommation et suivants).	
		Pour l'activité mandataire, préciser le prix total : * avec ou sans exonération éventuelle, * les coûts de gestion									
M	151	Etablir un devis estimatif et gratuit sur la base des choix du client* ou du projet *d'intervention** et sous réserve de la confirmation de ses ressources.							0		
M	152	Remettre le devis au *client**							0	Consigne : Dans le cas d'une prescription, le devis est remis au prescripteur s'il le demande. Un devis contresigné doit être une annexe au contrat	
	3-3 Contrat		0	0	0	0	0	0	0		
D	153	Etablir un modèle de contrat reprenant les éléments du devis							**0**		
		- Les nom, dénomination sociale, coordonnées de l'organisme*									
		- La date de signature									
		- Le nom et coordonnées du *client**,									
		- Le lieu d'exécution de la *prestation**,									
		- L'objet/la nature de la *prestation**,								Description détaillée du contenu de la prestation* et des tâches à effectuer : entretien domestique, entretien du linge, aide au repas, aide à la toilette, accompagnement social, courses…	
		- Les modes d'*interventions** retenus,									
		- le nombre, la fréquence et la durée des *interventions**								Exemple : Jour, semaine, mois (ex: 2 heures 3 fois par semaine soit 24 heures par mois)	
		- la date de début de l'intervention (si elle est convenue)									
		- Le prix unitaire ou forfaitaire : * sans prise en charge financière, * avec éventuellement une prise en charge financière (avec la mention "sous réserve de la confirmation des tarifs réglementaires en vigueur et de l'accord de(s) organisme*									
		- Le prix total, sur une base mensuelle moyenne estimée (ou sur une base forfaitaire) : * sans prise en charge financière ; * avec éventuellement une prise en charge financière, (avec la mention "sous réserve de la confirmation des tarifs réglementaires en vigueur et de l'accord de(s) organisme*								Consigne : Si cotisation (ou adhésion), la mentionner. CARSAT: elle doit être facultative et symbolique (<20€)	
		- Une information claire sur le prix à payer en cas de non-prise en charge ou de refus (total ou partiel) notifié après le début de l'*intervention**,									
		- Les modalités de paiement,									
		- Le rythme des facturations,									
		- Le délai et les conditions de renouvellement de la *prestation**,									
		- Les clauses de résiliation ou de suspension du contrat au moins dans les cas suivants: entrée en structure d'hébergement, de déménagement, de décès, d'hospitalisation, de congés.									
		Pour l'activité mandataire, préciser le prix total : * avec ou sans exonération éventuelle, * les coûts de gestion									
		Dans l'attente d'une réponse de prise en charge ou d'exonération, le prix à payer par le client* est le prix annoncé sans prise en charge. Le prix est réajusté dès l'obtention de l'accord.									
		La notification de prise en charge vaut avenant.									
		A la réception de la notification de refus (total ou partiel), le contrat peut être dénoncé par chacune des deux parties ou modifié d'un commun accord.									
		Le contrat est à durée indéterminée en cas d'intervention auprès de personnes âgées, de personnes adultes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques, ou de personnes relevant de l'aide sociale à l'enfance. Sinon, la durée du contrat ne peut excéder une année de date à date. Il peut être renouvelable par tacite reconduction.									
		Le contrat énonce clairement les dispositions de l'article L 122-8 et fait référence aux articles suivants du code de la consommation relatifs à l'abus de faiblesse.									
		Le contrat énonce clairement les dispositions de l'article L 121-20 à L 121-26 puis de L 122-8 à L 122-10 du code de la consommation relatifs au droit de rétractation									
		Les conditions d'établissement d'un avenant									

	N°	Pour chaque item indiquer 1 dans la case correspondant à votre choix , en référence à la grille de cotation. Si votre établissement n'est pas concerné par une question, indiquez 1 dans la case "NA" prévue à cet	Réponses A	B	C	D	E	NA	Cotation Total	Observations	Commentaires de l'évaluateur
		Les modalités de résiliation et / ou de suspension de la part du client* et de la part de l'organisme*								Consigne : Délai de préavis maximum : o Pour les contrats reconductibles par tacite reconduction : 2 mois o Pour les contrats qui ne sont pas reconductibles par tacite reconduction : 1 mois o Pour les contrats de moins d'1 mois : 48 Heures	
		- Si le contrat est signé au domicile du *client**, insérer un bordereau de rétractation.								Indiquer clairement "Pour toute proposition de service faite à l'occasion d'une visite à domicile et qui dépasse l'objet de la *demande initiale**, le *client** dispose d'un délai de 7 jours de rétractation (art L 121-21 du Code de la Consommation et suivants).	
M	154	Etablir un contrat avant la 1ère *intervention**, sauf dans les cas d'urgence où il sera établi dans les 8 jours ouvrés.							0		
M	155	Remettre et faire signer le contrat au *client**							0		
M	156	Rédiger et faire signer un avenant au contrat lorsque nécessaire							0		
		3.4 cas des prestations prescrites*	0	0	0	0	0	0	0		
M	157	Rédiger un projet d'intervention* associant le client* et précisant :							**0**		
		- les objectifs recherchés								Conjuguer aux exigences de la demande de l'organisme financeur de la prestation (organisme de sécurité sociale, département) avec les possibilités du client au moment de l'intervention	
		- les moyens nécessaires pour les atteindre									
		- l'organisation des *interventions**									
		- les modalités de coordination avec les autres intervenants du secteur médico-social, si nécessaire.									
M	158	Remettre le projet d'*intervention** au client*							0		
		3-5 Cas des SSIAD	0	0	0	0	0	0	0		
D	159	Etablir un modèle de document de prise en charge							**0**		
		Les nom, dénomination sociale, et coordonnées de l'organisme*									
		La date de rédaction,									
		Le nom du *client**,									
		Le lieu d'exécution de la *prestation**,									
		L'objet/la nature de la *prestation**,									
		La quantité prévue, le nombre de passages, la fréquence selon la prescription médicale								L'infirmier coordinateur ou le responsable en charge peut ajuster la *prestation** en fonction des besoins	
		La durée initiale prévue de la *prestation**									
		Le forfait journalier moyen du service de SSIAD avec indication claire sur sa prise en charge à 100% par la sécurité sociale et ce que recouvre cette prise en charge									
		Le délai de renouvellement de l'offre de *prestation**								L'organisme* tient compte de la règle de renouvellement de la prescription médicale.	
M	160	Remettre au *client** le document de prise en charge							0		
		4. Préparation de l'intervention*	0	0	0	0	0	0	0		
D	161	Définir et écrire la procédure de la préparation de l'*intervention**							0		
D	162	Rechercher le ou les *intervenant(s)** compétents ou disponibles							0	Privilégier une stabilité relative des professionnels tout en veillant aux relations qui pourraient devenir trop fusionnelles ou routinières	
D	163	Etablir un modèle de planning d'*intervention**							0		
M	164	Faire établir le planning d'*intervention** par le responsable de la planification (y compris pour samedi, dimanche et jours fériés)							0	Le responsable de la planification ne peut pas être un *intervenant** à domicile	
M	165	Récapituler les moyens nécessaires à la réalisation de *l'intervention**							0	Exemples : Logistique, autorisation de détention des clefs, informations diverses	
M	166	Assurer la coordination entre les intervenants* de l'organisme*							0	Se coordonner avec les différents acteurs (internes et externes) intervenant à domicile Exemple : mentionner dans l'ordre de mission ces intervenants	
M	167	Mettre en place un cahier de liaison ou système équivalent pour des *prestations** régulières							0		

			A	B	C	D	E	NA	Total	Observations	Commentaires de l'évaluateur
Pour chaque item indiquer 1 dans la case correspondant à votre choix , en référence à la grille de cotation. Si votre établissement n'est pas concerné par une question, indiquez 1 dans la case "NA" prévue à cet			Réponses						Cotation	Observations	Commentaires de l'évaluateur
	N°		A	B	C	D	E	NA	Total		
M	168	Informer le *client** avant la 1ère *intervention** :							0		
		- du nom et qualification du ou des *intervenants**									
		- de la date de début d'*intervention**									
		- de la durée et des plages horaires									
		- du nom du *référent du client**									
D	169	Etablir un modèle d'ordre de mission récapitulant les informations nécessaires à la réalisation de l'*intervention**							0	Minimum exigé : - Informations permettant de connaître le contexte environnemental, social et familial du *client** - Informations logistiques : adresse, clés, codes - Informations techniques : tâches à réaliser / moyens… - Informations liées à la prévention des risques	
M	170	Remettre à *l'intervenant** l'ordre de mission et s'assurer de sa bonne compréhension							0		
5. Réalisation du service			0	0	0	0	0	0	0		
D	171	Définir et écrire la procédure de la réalisation du service							0		
M	172	Permettre au *client** d'identifier *l'intervenant** à l'aide d'un signe de reconnaissance							0	Exemples : Carte professionnelle, badge…	
M	173	Prendre en compte et intégrer les données du jour dans le programme de *l'intervenant**							0	L'intervenant concoure à informer et expliquer au client la prestation à effectuer	
M	174	Réaliser l'*intervention** à domicile							0	*L'organisme** privilégie la méthodologie professionnelle appropriée, la *déontologie**…	
M	175	Tenir à jour le cahier de liaison (ou système équivalent) pour des *prestations** régulières							0		
M	176	Effectuer les formalités administratives à la fin de chaque *intervention**							0	Exemples : feuilles d'heures, cahier de liaison, système de télégestion	
M	177	Prévoir avec le *client** le contenu de *l'intervention** suivante et les éventuels aménagements							0		
M	178	Informer le *client** en cas de retard, d'absence ou d'imprévu							0		
D	179	Définir et écrire la procédure de gestion de la continuité du service (gestion des remplacements)							0	Consigne : Pour les actes essentiels de la vie quotidienne : intervention* les samedis, dimanches et jours fériés (pour la CARSAT : uniquement sur le mode prestataire)	
M	180	Gérer les changements *d'intervenants** nécessaires à la continuité de *l'intervention** dans un délai adapté aux besoins du *client**							0	Proposer systématiquement un remplacement en cas d'absence de (des) *l'intervenant*(s)* habituel(s)	
M	181	Prévenir le *client** de tout changement							0	Exemples : changements de planning, *d'intervenants**…	
M	182	Cas de sous traitance : S'assurer que le sous traitant est agréé et/ou autorisé							0	Champ d'application : public concerné par l'agrément qualité et/ou l'autorisation Exemple : changements de lieu de résidence temporaire du client CARSAT : interdiction de recours à la sous traitance en cas de convention Garde à Domicile/ Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation	
6. Suivi de l'intervention*			0	0	0	0	0	0	0		
D	183	Définir et écrire la procédure de suivi de l'*intervention**							0		
M	184	Assurer le suivi de chaque prestation* par le référent du client*							0	Vérifier que la prestation* mise en œuvre est conforme aux termes du contrat de prestation*	
D	185	S'assurer d'une évaluation régulière de la situation du *client**							0	Consigne à l'évaluateur : Au minimum 1 fois/an pour les prestations* longues en présence du client et/ou de son représentant légal Evaluation par : - Conseil Général - Organismes conventionnés par la CARSAT ou le Conseil Général - Organismes de maintien à Domicile - Services sociaux de la CARSAT - Caisses de retraite Outil : support d'évaluation des besoins	
M	186	Faire remonter au service les événements importants concernant le *client**							0		
M	187	Enregistrer les remontées d'information sur un support approprié							0	Mettre à jour le dossier client et/ou le cahier de liaison	
M	188	Réajuster la prestation en fonction de l'évaluation de la situation du *client** et des *remontées d'information**							0	L'organisme* associe les intervenants* à la réflexion	
D	189	Organiser la gestion des situations d'urgence							0	Exemple : Accueil téléphonique durant les plages horaires de délivrance des services (hors service mandataire)	
D	190	Assurer les démarches administratives							0		
M	191	Tenir à la disposition du client* et /ou de l'organisme* financeur une preuve de la réalisation de l'intervention							0	Exemple : Feuille de présence	
M	192	Effectuer les démarches administratives liées à la fin de la *prestation**							0	Exemples : Arrêt de prise en charge, attestation fiscale, démarches propres au mandataire…	
M	193	**Cas des *prestations prescrites**:** **Pour réaliser le projet, le prestataire s'engage à :**							**0**		
		- réaliser l'intervention selon la méthodologie professionnelle spécifique à l'intervention sociale à domicile									
		- informer le *client** des suites et conséquences possibles, si celui-ci ne souhaite pas s'impliquer comme prévu ou ne peut pas respecter les étapes envisagées									
		- établir un bilan, pour mesurer l'implication du *client** par rapport au projet, l'évolution de sa situation et ses possibilités et limites quant à la poursuite des objectifs du projet									
		- examiner les écarts constatés entre les objectifs prévus et ceux réalisés									
		- rechercher avec le *client**, les nouveaux objectifs et/ou les moyens à mettre en oeuvre pour les atteindre									
		- analyser les conséquences régulièrement avec le prescripteur afin d'envisager les adaptations nécessaires									
		- Effectuer une évaluation régulière, selon une périodicité déterminée avec le prescripteur. Cette évaluation porte sur l'adéquation entre la prescription, le projet *d'intervention** et la *prestation**.									
V - COMMUNICATION ET COORDINATION			0	0	0	0	0	0	0		
1. Communication			0	0	0	0	0	0	0		
D	194	Définir et écrire un plan de communication externe							0	Liste des moyens et outils permettant à l'organisme de se faire connaître (cible, modalités de gestion et de diffusion)	
D	195	Cas des *multi-sites** : gérer le plan de communication au niveau du *siège**							0		
M	196	Mettre en oeuvre le plan de communication							0		
M	197	Informer les usagers sur les changements qui les concernent au sein de l'institution							0	changements d'horaires, de référents, de fonctionnement…	
2. Coordination			0	0	0	0	0	0	0		
D	198	Définir et écrire les modalités de coordination interne et externe							0	Consigne à l'évaluateur : mesurer la bonne connaissance que l'organisme* a des partenaires sociaux et médico-sociaux et des missions de ces derniers	
M	199	Mettre en œuvre les modalités de coordination							0	Exemples : Conventions, réunions, équipes pluri-disciplinaires, partenariats… Participer à la mise en œuvre et au suivi du projet personnalisé lorsqu'il existe	
M	200	Ouvrir l'organisme* à son environnement et développer des partenariats							0	Exemples : Participer à un réseau ou à une coordination gérontologique, mutualiser les expériences entre les organismes	

LEXIQUE

Action corrective
Action entreprise pour éliminer les causes d'une non-conformité ou d'un dysfonctionnement afin d'éviter qu'il ne se reproduise.

Action préventive
Action entreprise pour éliminer les causes d'une non-conformité ou d'un dysfonctionnement afin d'éviter qu'il ne survienne.

ANESM
Agence Nationale de l'Évaluation et de la Qualité des Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux.

Bientraitance
"Culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein (...) d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance. La bientraitance se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation. Elle ne peut se construire au sein d'une structure donnée qu'au terme d'échanges continus entre tous les acteurs." ANESM Synthèse de la RBPP "La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre"

Chargé de la qualité
Il s'assure du niveau de qualité du service rendu, de l'application de l'ensemble du système qualité sur l'ensemble des sites (politique, objectifs qualité...).
Il assure la dynamique de l'amélioration continue de la qualité. Dans le cas des multi-sites, il encadre les référents qualité.

Client
Désigne la personne physique qui bénéficie du service aux personnes mis en place.

Confidentialité
Est confidentielle toute information qui touche au domaine de la vie privée et dont la divulgation serait préjudiciable aux intérêts de la personne.

Demande initiale
Correspond au premier contact du client avec l'organisme, c'est-à-dire la première expression du besoin.

Déontologie
Ensemble des obligations morales qui régissent une profession.

Discrétion
Réserve, retenue dans les paroles ou les actes.

Documents qualité
"Ensemble des documents qui constitue le système qualité. Il existe 3 sortes de documents destinés à :
- Définir : projets, politique et objectifs qualité, chartes...
- Organiser : manuel qualité, procédure, mode opératoire, instruction...
- Prouver : enregistrement, compte rendu, rapport..."

Droits fondamentaux du client
Il s'agit de ceux définis dans la *Charte des droits et libertés de la personne accueillie* insérée dans le livret d'accueil (Arrêté du 8 septembre 2003 JO du 9 octobre 2003).

Dysfonctionnement
Constat d'écart entre une situation souhaitée et une situation réelle.

Engagement
Deux types d'engagements existent :
ceux obligatoires et ceux définis par l'organisme. Ils sont formalisés et visent les clients, le personnel, les tutelles...
Les engagements sont explicites et simples à vérifier.
Ils peuvent être révisables annuellement.

Évaluation
Appréciation de la capacité du service à réaliser les missions qui lui sont confiées et de la qualité de ses activités. Elle participe à l'amélioration continue de la qualité.

Évaluation externe
Introduite par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, elle porte sur les activités et la qualité des prestations rendues. L'évaluation externe, réalisée par un évaluateur habilité par l'ANESM, porte de manière privilégiée sur la pertinence, l'impact et la cohérence des actions déployées par les organismes, au regard d'une part, des missions imparties et d'autre part des besoins et attentes des populations accueillies.
Le calendrier est fixé par les textes d'application de la loi 2002-2 pour les services autorisés et de la loi du 23 juillet 2010 relative aux réseaux consulaires, au commerce, à l'artisanat et aux services.

Évaluation interne
Auto-évaluation réalisée par le service sur la base de recommandations ou de bonnes pratiques. Obligation légale pour les services médico-sociaux autorisés, elle est réalisée avec l'obligation de communiquer tous les 5 ans les résultats aux autorités compétentes.
Elle repose sur une démarche continue.

Gérontologie
Etude de la vieillesse, de la population âgée et de tous les aspects du vieillissement.

Intervenant
Professionnel réalisant une prestation de service à domicile.

Intervention
Temps de travail de l'intervenant à chaque passage au domicile du client (séance).

Livret d'accueil
Recueil d'informations défini à l'article L311-4 du code de l'action sociale et des familles.

Maltraitance
Se caractérise par un acte ou omission commis par une personne s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne, ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière.
Le mot de maltraitance sera donc utilisé pour désigner celle exercée par un professionnel ou une personne de l'entourage envers une personne vulnérable en configuration de dépendance.

Manuel Qualité
Document de référence décrivant l'ensemble des dispositions prises par l'organisme pour assurer la qualité de ses services.

Multi-sites
Définit un organisme composé d'un siège et d'un site minimum. Deux cas :
- 1 seule entité juridique
- Entités juridiques différenciées (entité juridiquement indépendante)

Objectif qualité
Objectif cohérent avec la politique qualité, défini par la direction à court et moyen terme. Il doit être clair, précis (quoi, quand...), réalisable (moyens), partagé et évaluable (indicateurs).

Organisme
Terme générique désignant une entité gestionnaire de service à domicile, quel que soit son statut : fédération d'associations, association, SARL...

Prestation
Ensemble des interventions.

Prestation prescrite
Concerne l'intervention auprès des familles qui n'ont pas exprimé au préalable une demande de service à domicile. Celle-ci est formulée par les services sociaux ou imposée par l'autorité administrative ou judiciaire. L'objectif de l'intervention est de maintenir ou de restaurer l'autonomie de la famille suite à un évènement perturbateur.

Processus
Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.

Questionnaire - nouveau client
Les questions posées traitent des premiers contacts du client avec l'organisme jusqu'à la 1ère intervention. C'est pourquoi il doit être remis au début de la prestation et au plus tard 8 jours après la 1ère intervention.

Questionnaire Prestation de service
Questionnaire destiné à mesurer la qualité de la prestation rendue (contenu et déroulement). Il est distribué au minimum une fois par an et à chaque fin de prestation.

RBPP
Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles publiées par l'ANESM

Réclamation
Toute contestation ou plainte concernant la qualité du service assurée par l'organisme.

Référent du client
Personne mandatée par l'organisme.
Elle est l'interlocutrice du client et assure l'interface entre l'organisme et l'intervenant.

Référent qualité
Il assure le niveau de qualité au sein d'un site.
Il est responsable de l'application des procédures, de la transmission des informations...
Il est encadré par le chargé de qualité.

Règlement de fonctionnement
Il est destiné à définir d'une part les droits et les devoirs du client, d'autre part les modalités de fonctionnement du service.
Il précise le cadre de la réalisation de la prestation de service dans le respect de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie et du projet institutionnel.
Il est défini dans l'article L311-7 du Code de l'action sociale et des familles.

Remontée d'information
Information relative à un client communiquée à l'organisme par le client lui-même ou son représentant, son entourage, un intervenant ou un autre acteur social ou médico-social par tout moyen logistique.

Réseau gérontologique
Ensemble d'organismes et/ou de professionnels et/ou de représentants du client visant à mener une action coordonnée autour de la personne âgée.

Siège
Toute structure centrale (siège social ou fédération départementale) au sein de laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou gérées.

Site
Lieu ou entité (exemple : association, établissement, filiale, agence, antenne) en relation directe avec le siège, et sous son contrôle, exerçant totalement ou partiellement l'activité de services aux personnes à domicile et exerçant de façon régulière (horaires, jours et lieux réguliers) son activité.

Tutorat
Il s'agit d'un accompagnement et d'un soutien réalisé soit par un intervenant à domicile désigné, soit par le supérieur hiérarchique. Il peut prendre des formes diverses (entretiens, réunions, doublon chez le client...).



Acteur de votre quotidien
www.loire.fr



CONSEIL GÉNÉRAL DE LA LOIRE
PÔLE VIE SOCIALE
23 rue d'Arcole - BP 264
42016 Saint-Étienne Cedex 1
Tél. : 04 77 49 91 31

CRÉATION : DIRECTION DE LA COMMUNICATION - CG42 - DÉPÔT LÉGAL : 06/2013